Consumidor Direito + Grita

Vai viajar? TV a cabo, telefonia móvel, academia, escola e assinaturas diversas podem ser suspensas, de forma gratuita, por 30 a 120 dias

É possível suspender serviços temporariamente

» ANA LUIZA MORAES*

As férias de meio de ano podem ser uma oportunidade para realizar uma viagem mais longa com família ou amigos. O que nem todo mundo sabe é que, caso você fique fora da sua cidade por período maior do que um mês, alguns contratos podem ser suspensos de maneira gratuita. Assim, é possível aproveitar o período de folga de forma mais tranquila, e também mais econômica, sem precisar se preocupar com serviços sem uso que estão sendo contabilizados.

O nome dado a esse direito é suspensão temporária de serviços. A fundamentação legal tem base no art. 34 da Resolução nº 477/2007 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que estabelece que os "serviços de telefonia móvel, internet e TV por assinatura podem ser suspensos por, no mínimo, 30 dias e, no máximo, 120 dias sem qualquer tipo de cobrança".

Isso significa que, durante o período em que os serviços de telefone fixo, banda larga, TV por assinatura, e aparelhos móveis como celulares ou tablets permanecerem sem uso, o consumidor pode solicitar gratuitamente a sua suspensão. Ou seja, caso o consumidor fique fora pelo período de 30 a 120 dias, estará isento de pagar a mensalidade ou qualquer tipo de cobrança.

A advogada Andressa Rodrigues, especialista em direito do consumidor, explicou que, embora a suspensão seja prevista por lei para serviços de telefonia e derivados, o direito à suspensão ou cancelamento de serviços também é garantido para outros serviços prestados ao consumidor, incluindo academia, escolas, assinaturas de jornais, cursos e revistas, entre outros.

O consumidor deve observar as informações contratuais e analisar se há alguma previsão sobre o direito. "Caso não encontre nada sobre isso contrato, você deve entrar em contato com a empresa e tirar as dúvidas referente à suspensão temporária", esclareceu. Segundo a especialista, qualquer previsão contratual que impossibilite o consumidor de suspender o plano é considerada abusiva. "Sendo assim, a imposição é nula nos termos do Código de Defesa do Consumidor", disse Andressa.

Isabelle Rosa, 22, realizou um intercâmbio de um mês para Londres, bem como para Orlando e Virgínia, nos Estados Unidos, por dois e três meses, respectivamente. A social media explica que pagava academia, mas, como não sabia da suspensão gratuita, efetuou o trancamento. Contudo, na terceira viagem, quando tentou trancar novamente o contrato com a academia, Isabelle contou que o estabelecimento não permitiu e, por isso, precisou pagar a mensalidade.

A advogada explicou que o cliente que solicitar a suspensão temporária de determinado serviço não precisa comprovar que não estará na cidade, mas tem a obrigação de informar a empresa com 24 horas de antecedência e explicar a razão da suspensão. "No entanto, se houver alguma exigência específica estabelecida no contrato ou regulamento da empresa, é importante segui-la", explicou.

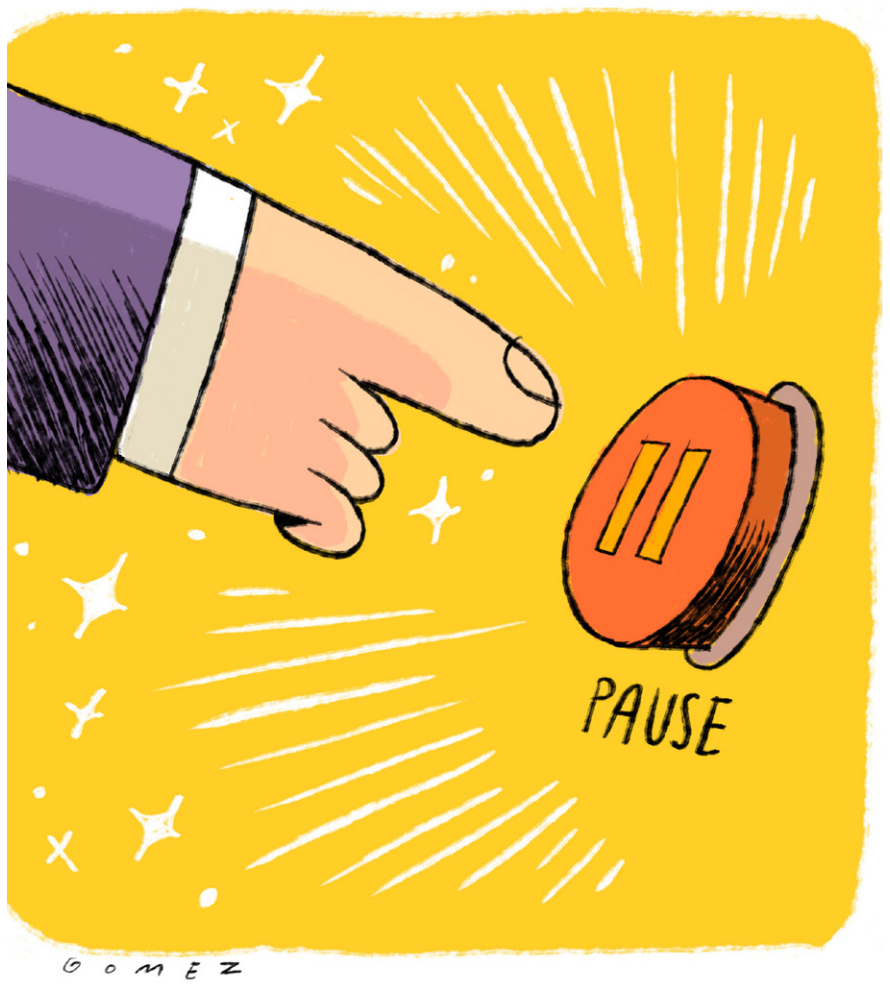
Heitor Valente, 23, não costuma fazer viagens com períodos que ultrapassam 15 dias, mas relembrou de quando fez um intercâmbio em Portugal, em 2019. O auxiliar de marketing contou que não sabia que existia a opção de suspender alguns serviços e, na época, deixou tudo vencer. "Na verdade, deixei tudo a ver navios. Quando eu voltei, eu tive que correr atrás de tudo, recuperar meu número, precisei recomeçar tudo do zero", disse. "Mas se eu soubesse, acho que eu poderia ter feito isso", completou o morador do Guará.

Quem decidir pelo direito da suspensão temporária precisa estar com as contas em dia com a empresa, de modo que um dos requisitos para viabilizar o pedido é a adimplência. Isso porque a empresa tem o direito de se proteger contra possíveis prejuízos. A advogada Andressa afirmou que, na hipótese de haver dívidas pendentes, a suspensão do serviço pode ser negada, até que a situação do consumidor seja regularizada.

Após o pedido, a empresa terá 24h para atender a solicitação, tanto para a paralisação, quanto para o retorno dos serviços. Durante o período de suspensão, o consumidor não será cobrado por nenhuma mensalidade e poderá pedir o restabelecimento dos serviços a qualquer momento. A Anatel determina que a suspensão pode ser solicitada somente uma vez a cada 12 meses.

Se a empresa se recusar a atender a demanda, a especialista Andressa Rodrigues orienta a registrar uma reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor, como o Programa de Defesa ao Consumidor (Procon) da sua região, por meio da plataforma consumidor.gov.br, ou a buscar os seus direitos por meio da via judicial.

"Além disso, você pode tentar negociar com a empresa para chegar a uma solução amigável, por exemplo, discutindo um parcelamento das dívidas pendentes ou uma suspensão de serviço por um prazo menor do que o pedido inicialmente. É importante manter registros das conversas e dos prazos estabelecidos", concluiu a advogada.



Orientações

- A gratuidade só vale se a suspensão for de, no mínimo, 30 dias e de, no máximo, 120 dias
- O consumidor precisa estar em dia com as suas contas na prestadora, ou seja, adimplente
- A prestadora tem 24h para suspender o serviço após o pedido do consumidor
- Essa suspensão temporária pode ser solicitada uma vez a cada 12 meses
- O serviço só será estabelecido para o mesmo endereço ou aparelho móvel em que era prestado quando o consumidor solicitou a suspensão
- O serviço deve ser reiniciado em até 24h após a solicitação do consumidor
- O pedido para retomar o serviço pode ser feito a qualquer momento
- Lembre-se: a suspensão é temporária. Se você não quiser mais o serviço, peça o cancelamento.

Fonte: Anatel

»LG

PRODUTO COM DEFEITO

» VAGNER DE SOUZA, 47, EMPREENDEDOR
SAMAMBAIA NORTE

Caio Gomez



Vagner de Souza, 47, procurou a coluna Grita do Consumidor para relatar o problema que teve com a LG, empresa fabricante de eletrônicos. O empreendedor contou que, há cerca de seis meses, efetuou a compra de um ar condicionado em uma loja. Vagner disse que, após cerca de três semanas de uso, notou que havia algum problema no produto, pois parou de resfriar. Ao entrar em contato com a LG, a empresa solicitou que fosse procurada uma assistência técnica, que afirmou que se tratava de má instalação. Contudo, após visita técnica, os responsáveis pela instalação garantiram que se tratava de um defeito de fábrica. "Fizeram a visita técnica para conferir a instalação, e constataram que a serpentina veio com defeito de fábrica, e que por isso estava tendo vazamento de gás e de óleo", relata. Vagner disse que a empresa que fez a instalação mandou vídeos que comprovam que não houve problema na instalação, e concordaram, inclusive, em assinar um laudo. "A LG está sendo irredutível e eu não estou conseguindo resolver com eles. Eles estão se negando a prestar o serviço, além da garantia, pois o produto é novo e tem só sete semanas de uso", completou o morador de Samambaia Norte.

Resposta da empresa

» *Até o fechamento desta coluna, a empresa não apresentou resposta sobre o caso.*

Comentário do consumidor

» *O consumidor encaminhou o laudo técnico que comprova que não houve problemas na instalação e informou que a LG não entrou em contato para resolver o caso.*

»IMPÉRIO DOS MÓVEIS

RECUSA DE NOTA FISCAL

» CLÁUDIA PEREIRA, 53, SECRETÁRIA EXECUTIVA
SAMAMBAIA NORTE

Cláudia Pereira, 53, procurou a coluna Grita do Consumidor para relatar a lesão que sofreu por parte da empresa Império dos Móveis, marcenaria localizada em Taguatinga. A secretária executiva disse que realizou a compra de um sofá, em 2021, quando mudou de residência. Durante a mudança, Cláudia contou que perdeu a nota fiscal, motivo pelo qual entrou em contato com o gerente da loja para solicitar a segunda via da nota. Cláudia destaca que entrou em contato diversas vezes, mas a empresa se recusa a enviar a nota. Ela esclarece, ainda, que precisa do documento, uma vez que notou que o produto está com defeito. "A loja até hoje não me deu a nota. Eu preciso recorrer, porque o sofá foi R$ 3.200", disse. "Eles não me deram assistência nenhuma. Sempre que eu vou lá, eles se recusam a dar a segunda via da nota", completou.

Resposta da empresa

» *"A cliente efetuou a compra de um estofado islã plus no dia 1º/11/2021 no valor de R$ 2,8 mil. O mesmo foi entregue e montado junto à nota fiscal sem defeitos, e a mesma veio a reclamar do mesmo no dia 15/12/22. Todo produto como estofados e poltronas, a garantia de fábrica é de 90 dias".*

Comentário do consumidor

» *Eu tenho os prints das conversas, reclamei pela primeira vez no dia 5/11/2021. Desde aquela época, ele me recusou a dar a nota".*

***Estagiária sob a supervisão de Patrick Selvatti**

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

» Breve relato dos fatos
» Nome completo, CPF, telefone e endereço
» E-mail: *consumidor.df@dabr.com.br*
» No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

» Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados

» Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | **Anac** 0800 725 4445 | **ANP** 0800 970 0267 | **Anvisa** 0800 642 9782 | **ANS** 0800 701 9656 | **Decon** 3362-5935 | **Inmetro** 0800 285 1818 | **Procon** 151 | **Prodecon** 3343-9851 e 3343-9852